

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG LAWANG SEWU

LAILI RATNASARI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : charyy_27@yahoo.com

ABSTRAK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung Lawang sewu. Dengan menggunakan metode regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi $0.250 > 0,05$. Variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi $0,036 < 0,05$. Variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Lawang sewu dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Secara simultan keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,779 hal ini berarti 77,9% perubahan variabel kepuasan pengunjung dijelaskan oleh perubahan keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan bukti fisik secara bersama-sama. Sedangkan 22,1 % sisanya dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata kunci : keandalan. Daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, kepuasan pengunjung

Kata Kunci : keandalan. Daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, kepuasan pengunjung

THE INFLUENCE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION OF LAWANG SEWU

LAILI RATNASARI

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : charyy_27@yahoo.com

ABSTRACT

abstraction

This research was meant to find out what the dimensions of the quality of service, namely the reliability responsiveness, assurance, care and physical evidence impact on the satisfaction of visitors lawang sewu and analyzing the most dominant factor in influencing satisfaction visitors lawang sewu

By using multiple regression method, it can be concluded that the reliability of variables was not significant to the satisfaction of visitors with the significance of 0,250 < 0,05. Responsiveness of influential variables are positively and significantly to the satisfaction of visitors with the significance value Lawang sewu 0, 036 < 0,05. Variable assurance influential positive and significantly affect the visitors lawang sewu satisfaction with the value of significance 0,000 < 0,05. Variable concern influential positive and significantly affect the visitors lawang sewu satisfaction with the value of significance 0,00 < ,.05. Variable physical evidence of positive and significant effect against the satisfaction of visitors with the significance value Lawang sewu 0, 00 < 0,05. Simultaneously the reliability, responsiveness, assurance, care and physical evidence significantly influential to the satisfaction of visitors with the significance 0, 000 < 0,05. The coefficient of determination is generated 0,779 this means the variable satisfaction 779% visitors explained by changes in reliability, responsiveness, assurance, care and physical evidence together 22.1 % while the rest is explained by the variables not examined.

keyword : reliability, responsiveness, asurance, empathy and physical evidence

Keyword : keandalan. Daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, kepuasan pengunjung